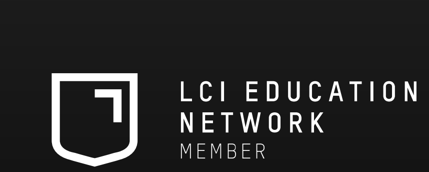


CÓMO REDISEÑAR SERVICIOS EDUCATIVOS USANDO TECNOLOGÍA

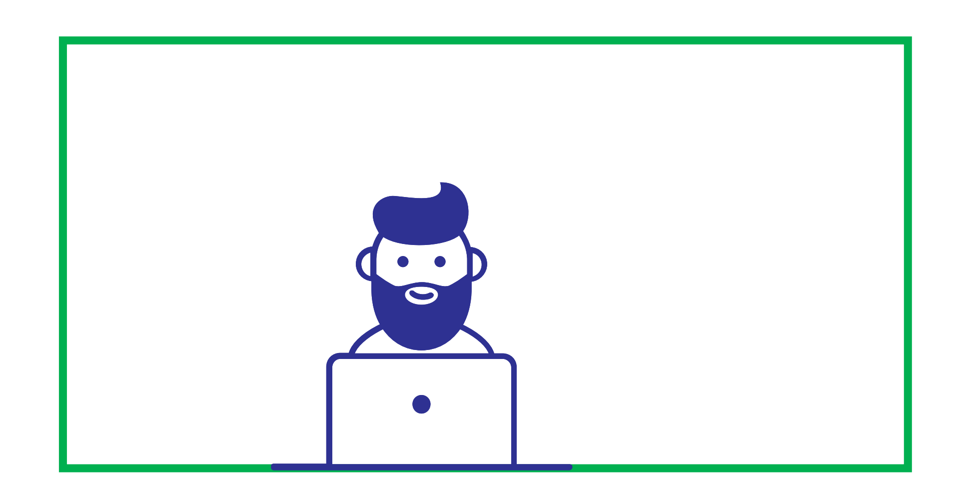
Emilio JIMÉNEZ PhD. MEng.
emilio.jimenez@facilitoria.com







PRESENCIAL TRADICIONAL:





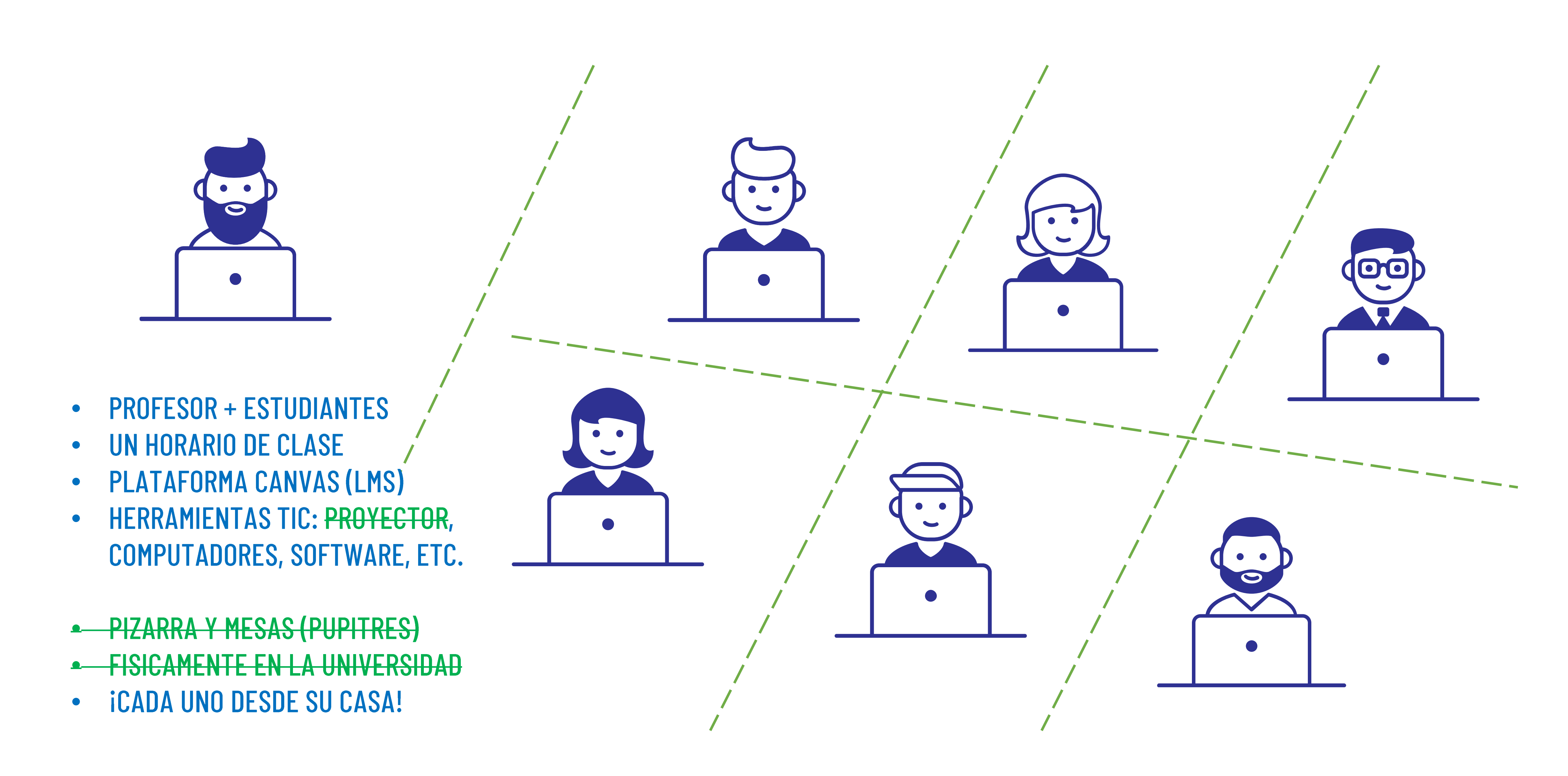

- PROFESOR + ESTUDIANTES
- UN HORARIO DE CLASE
- PLATAFORMA CANVAS (LMS)
- HERRAMIENTAS TIC: PROYECTOR, COMPUTADORES, SOFTWARE, ETC.

- PIZARRA Y MESAS (PUPITRES)
- FISICAMENTE EN LA UNIVERSIDAD





PRESENCIAL ASISTIDO POR TECNOLOGÍAS:



- PROFESOR + ESTUDIANTES
- UN HORARIO DE CLASE
- PLATAFORMA CANVAS (LMS)
- HERRAMIENTAS TIC: ~~PROYECTOR~~, COMPUTADORES, SOFTWARE, ETC.

- ~~PIZARRA Y MESAS (PUPITRES)~~
- ~~FISICAMENTE EN LA UNIVERSIDAD~~
- ¡CADA UNO DESDE SU CASA!

¿QUÉ HICIMOS?

1. Entender la estrategia curricular presencial.
2. Definir el *"journey"* de los estudiantes.
3. Definir el *"journey"* de los profesores.
4. Armar el mapa de integración de servicios.
5. Definir los puntos de contacto de los servicios de apoyo.
6. Ajustar el *"blueprint"* y revisar las estrategias pedagógicas.
7. Comunicar y capacitar sobre la nueva estrategia.
8. Controlar la calidad e implementar correcciones rápidas.

LOS USUARIOS



CONVERGENTE



DIVERGENTE



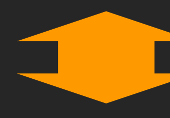
ASIMILADOR



ACOMODADOR

ESTUDIANTE(S)

Aplicando el modelo de Kolb, en una clase habrá estudiantes que aprendan desde un enfoque diferente basado en la experiencia





DOCENTE

Dentro del escenario de la clase, el docente es el usuario que debe hacer evidente la promesa de valor desde el punto de vista del servicio.

MAPA DE USUARIOS

Experiencia concreta
SENTIR

Orientado a la TAREA

Necesita hacer cosas: "lo que aplico lo aprendo"



ACOMODADOR



DIVERGENTE

Orientado a las PERSONAS

Necesita vivir la experiencia y valora mucho los ejemplos

Experimentación activa
HACER

Observación reflexiva
OBSERVAR

Orientado a la ACCIÓN

Necesita teorizar y elaborar hipótesis



CONVERGENTE



ASIMILADOR

Orientado a la REFLEXIÓN

Necesita tiempo para reflexionar y sacar sus propias conclusiones

Conceptualización abstracta
PENSAR

MAPA DE USUARIOS

DIFERENTES EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE EN LA MISMA CLASE



CONVERGENTE

Énfasis en la conceptualización abstracta y la experimentación activa

Se interesan más por las ideas que por las personas. Tienden a ser más tecnológicos y científicos.



DIVERGENTE

Énfasis en la experiencia concreta y la observación reflexiva

Son capaces de analizar las experiencias desde diferentes puntos de vista. Se interesan en las personas.



ASIMILADOR

Énfasis en la conceptualización abstracta y observación reflexiva

Se interesan por el razonamiento inductivo para construir teorías. Se enfocan en ciencias básicas y matemáticas.



ACOMODADOR

Énfasis en la experiencia concreta y la experimentación activa

Le gusta hacer cosas y plantear soluciones a partir de sus propias experiencias. Interés por los negocios.

MAPA DE USUARIOS

LA EDUCACIÓN COMO UN SERVICIO

SERVICE - DOMINANT LOGIC

Lusch+Vargo (2004)

Axiomas y Premisas – Service Dominant Logic

Axiom 1 / Premise 1	Service is the fundamental basis of exchange.
Premise 2	Indirect exchange masks the fundamental basis of exchange.
Premise 3	Goods are a distribution mechanism for service provision.
Premise 4	Operant resources are the fundamental source of strategic benefit.
Premise 5	All economies are service economies.
Axiom 2 / Premise 6	Value is cocreated by multiple actors, always including the beneficiary.
Premise 7	Actors cannot deliver value but can participate in the creation and offering of value propositions.
Premise 8	A service-centered view is inherently customer oriented and relational.
Axiom 3 / Premise 9	All social and economic actors are resource integrators.
Axiom 4 / Premise 10	Value is always uniquely and phenomenologically determined by the beneficiary.
Axiom 5 / Premise 11	Value cocreation is coordinated through actor-generated institutions and institutional arrangements.



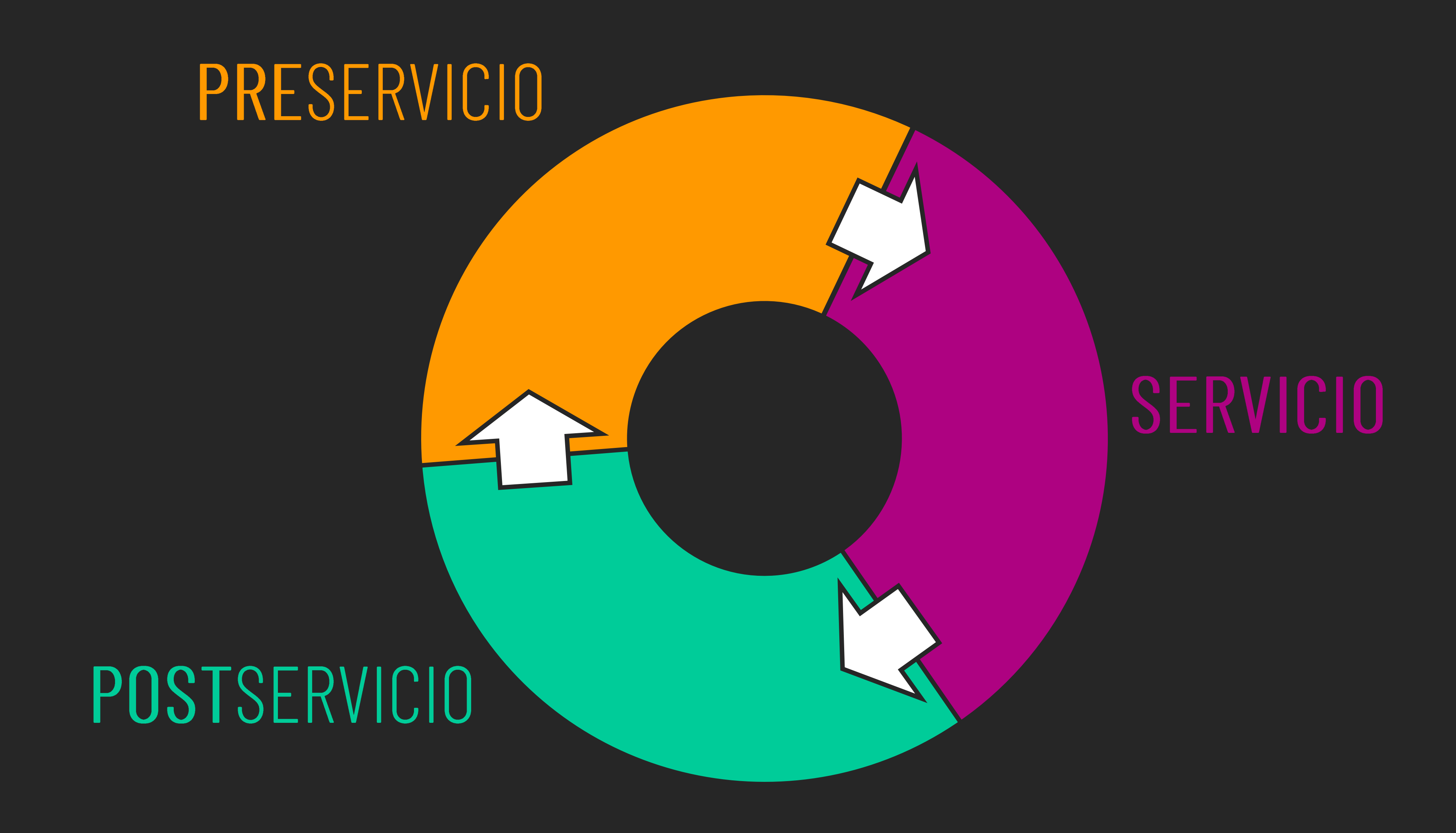
SERVICE DESIGN

FACTORES DETERMINANTES

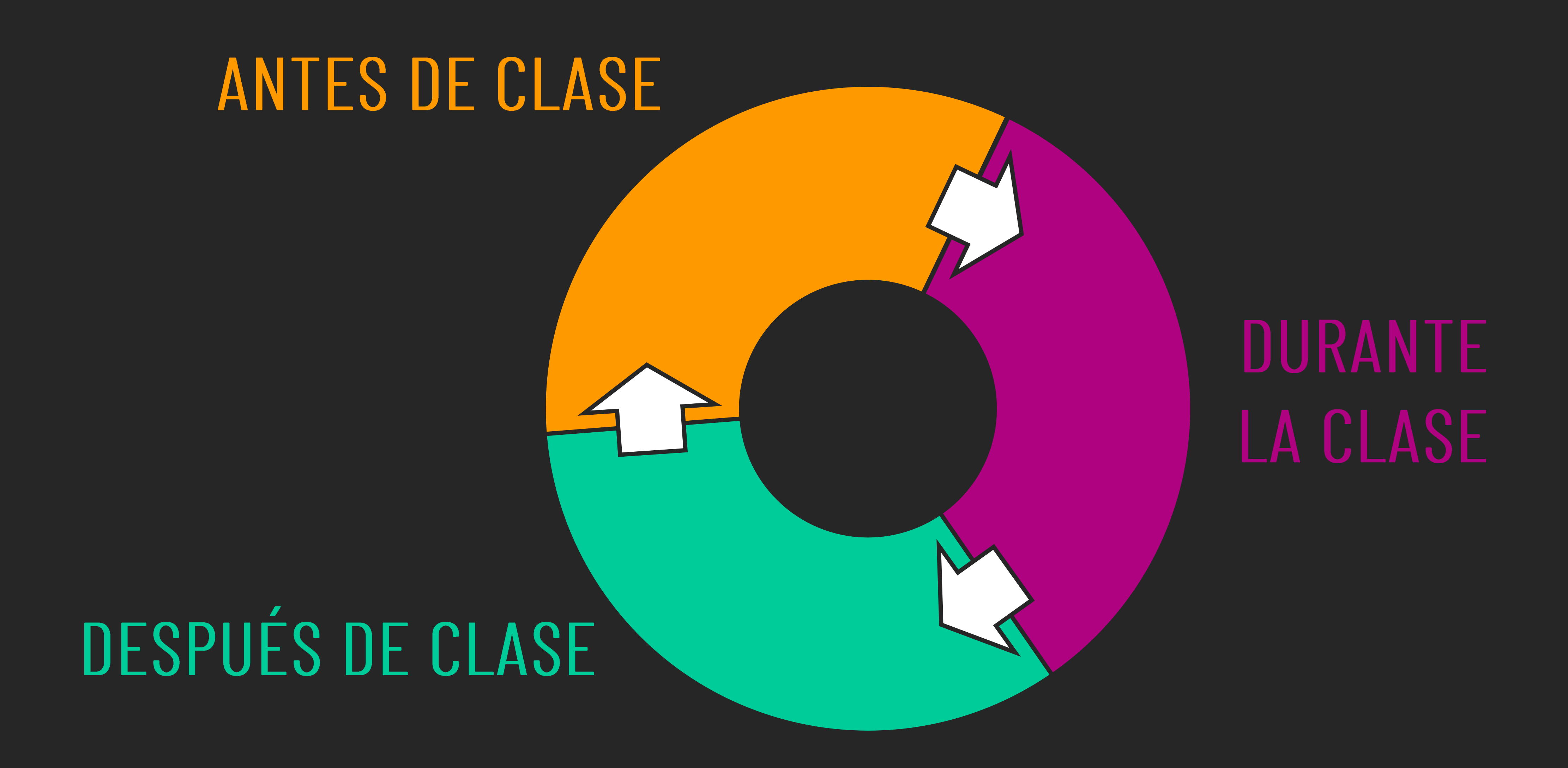
El diseño de servicios tiene 5 factores para su desarrollo:

- Es centrado en el usuario
- Es co-creado
- Es holístico
- Es evidenciado
- Es secuencial

CUSTOMER JOURNEY



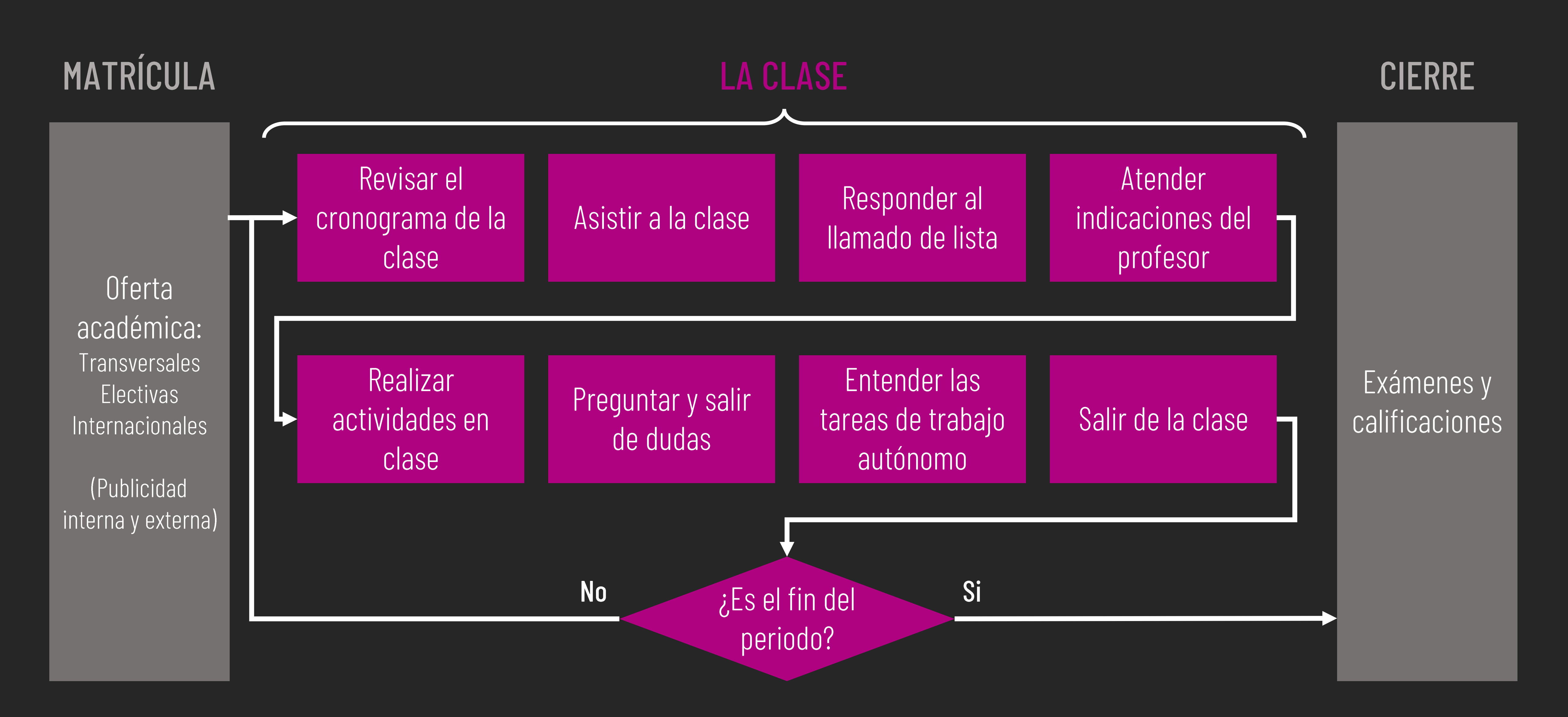
CUSTOMER JOURNEY



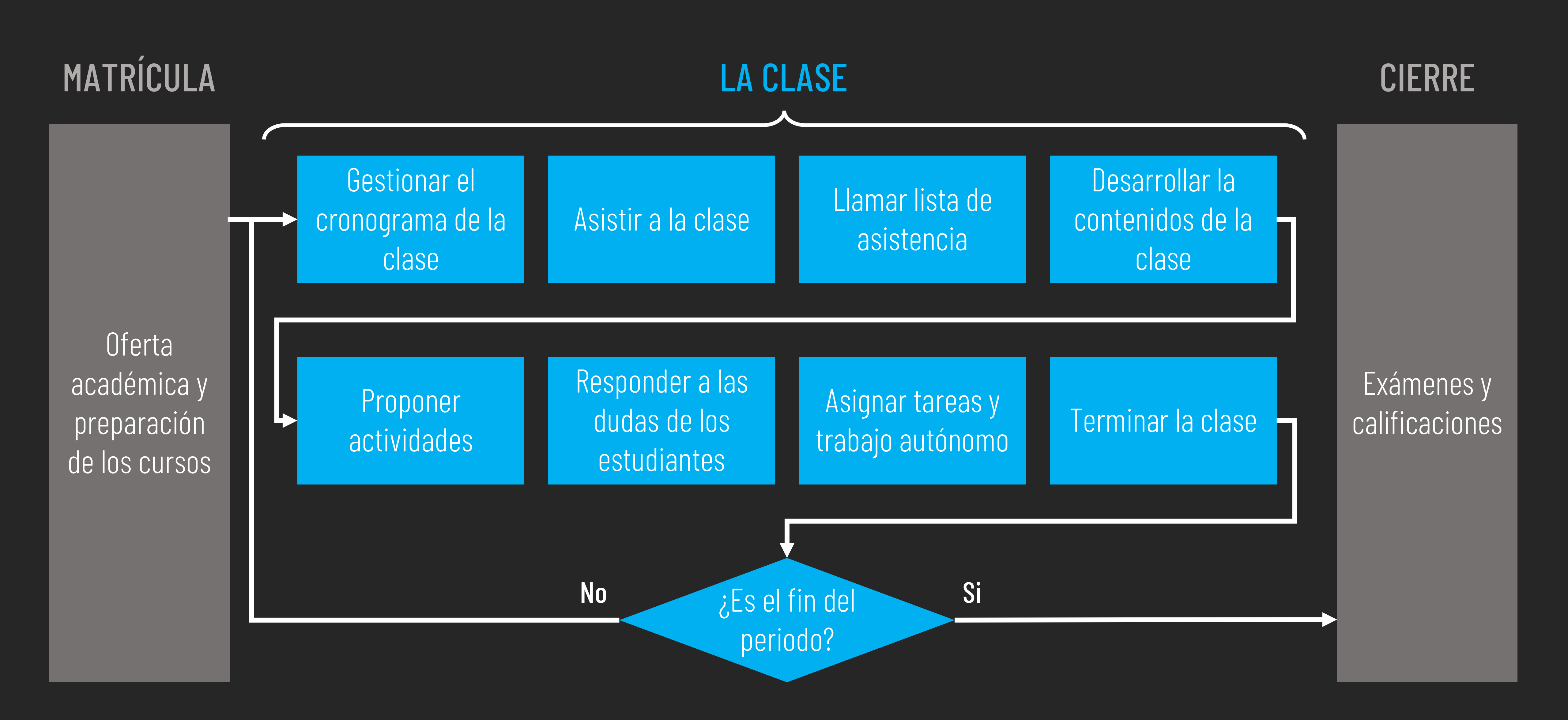
CUSTOMER JOURNEY



CUSTOMER JOURNEY – MACRO - ESTUDIANTE



CUSTOMER JOURNEY – MACRO - DOCENTE



SERVICE BLUEPRINT

SERVICE BLUEPRINT

Shostack (1992) / Bitner, Ostrom y Morgan (2008)

- Mapa multinivel.
- Define momentos por puntos de contacto.
- Permite planificar.
- Permite definir roles.
- Permite optimizar recursos.

SERVICE BLUEPRINT APLICADO A LAS CLASES

Shostack (1992) / Bitner, Ostrom y Morgan (2008)

EVIDENCIAS	Todos los recursos o materiales para impartir la clase y evidenciar logros.
ACCIONES DEL USUARIO	Cada uno de los momentos que desarrollará el estudiante durante la clase.

LINEA DE INTERACCIÓN

TAREAS DEL USUARIO INTERNO (FRONT END)	Acciones del profesor durante la clase.

LINEA DE VISIBILIDAD

TAREAS DEL USUARIO INTERNO (BACK END)	Acciones del profesor o de otros colaboradores para que la clase funcione.

LINEA DE INTERACCIÓN INTERNA

PROCESOS DE SOPORTE	Las herramientas, espacios, plataformas y sistemas que permiten desarrollar la clase

SERVICE BLUEPRINT APLICADO A LAS CLASES

Shostack (1992) / Bitner, Ostrom y Morgan (2008)

RECURSOS →	LECTURAS Y CONTENIDOS	GUÍAS Y EJERCICIOS	VIDEOS / LECT. PARA ANALIZAR	ESCRITOS / TEST
ESTUDIANTE →	CONVERGENTE	ACOMODADOR	DIVERGENTE	ASIMILADOR
LINEA DE INTERACCIÓN				
PROFESOR →	DESARROLLO TEÓRICO	TALLERES Y PRÁCTICAS	CASOS Y EJEMPLOS	TAREAS DE REFLEXIÓN
LINEA DE VISIBILIDAD				
PROFESOR / COLABORADORES →	PREPARACIÓN DE LA CLASE Y SUS RECURSOS (LECTURAS, VÍDEOS, PODCAST, ETC)			
LINEA DE INTERACCIÓN INTERNA				
LMS / PROC. SOPORTE →	DESARROLLO DE CONTENIDOS EN LA PLATAFORMA / GRABACIÓN DE CADA CLASE COMPLETA			

INTEGRACIÓN

RECURSOS	Syllabus	Aula de clase	Listado de asistencia (papel o digital)	Material de la clase			Guías, formatos, videos, etc	Aula de clase
ESTUDIANTE	Revisar el cronograma de clase	Asistir a la clase	Responder al llamado de lista	Atender indicaciones del profesor	Realizar actividades en clase	Preguntar y salir de dudas	Entender las tareas de trabajo autónomo	Salir de la clase
LINEA DE INTERACCIÓN								
PROFESOR	Gestionar el cronograma de la clase	Asistir a la clase	Llamar la lista de asistencia	Desarrollar la contenidos de la clase	Proponer actividades	Responder a las dudas de los estudiantes	Asignar tareas y trabajo autónomo	Terminar la clase
LINEA DE VISIBILIDAD								
PROFESOR / COLAB.	Revisar el programa y ajustar activ.		Entrar al sistema para consultar la lista de clase	Tener preparado el material para distintas actividades y para responder posibles dudas			Tener rúbricas para evaluar	Apagar equipos del aula
LINEA DE INTERACCIÓN INTERNA								
LMS / PROC. SOPORTE	Sistema de registro / adm. académica	Equipo de limpieza y logística	Sistema de registro / adm. académica	Personal TIC			LMS	Equipo de servicios generales y TIC

INTEGRACIÓN



APRENDIZAJES



Dentro del proceso de preparación de la clase sería ideal:

- Preparar una página del LMS con contenido del tema que se va a tratar durante la clase.
- En esta misma página, crear una lista con los recursos que los estudiantes podrán necesitar: herramientas, descargables, videos y todo aquello que pueda ser útil en clase.
- Tareas con sus respectivas rúbricas.

APRENDIZAJES



Las actividades después de la clase deben tener en cuenta:

- Material suficiente para que el estudiante aproveche el tiempo de trabajo autónomo(vídeos, lecturas, guías, etc.).
- Al tratarse de un tiempo entre clases es ideal para que el estudiante revise contenidos para siguientes clases (por ejemplo para hacer clases invertidas).
- Es recomendable enviar un recordatorio de las asignaciones.

APRENDIZAJES



Algunos aspectos para considerar durante la clase:

- Procure usar material atractivo, ordenado y pertinente, intentando que guarden elementos estandarizados.
- Es importante introducir y concluir cada clase.
- Aprovechando el escenario actual, grabe todas las clases.
- Pregunte a sus estudiantes al finalizar la clase cómo se sintieron, qué dudas tienen o si hay oportunidades de mejora.

¿QUÉ HICIMOS?

1. Entender la estrategia curricular presencial.
2. Definir el *"journey"* de los estudiantes.
3. Definir el *"journey"* de los profesores.
4. Armar el mapa de integración de servicios.
5. Definir los puntos de contacto de los servicios de apoyo.
6. Ajustar el *"blueprint"* y revisar las estrategias pedagógicas.
7. Comunicar y capacitar sobre la nueva estrategia.
8. Controlar la calidad e implementar correcciones rápidas.



CÓMO REDISEÑAR SERVICIOS EDUCATIVOS USANDO TECNOLOGÍA



Emilio JIMÉNEZ PhD. MEng.
emilio.jimenez@facilitoria.com

